SERVIZIO EROGATO: *"Contributi in c/capitale ad imprese per la realizzazione di progetti di ricerca, sviluppo, innovazione, trasferimento tecnologico ed internazionalizzazione, ai sensi del POR MARCHE FESR 2014-2020e del PR MARCHE FESR 2021-2027. "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributi in c/capitale ad imprese per la realizzazione di progetti di ricerca, sviluppo, innovazione, trasferimento tecnologico ed internazionalizzazione, ai sensi del POR MARCHE FESR 2014-2020e del PR MARCHE FESR 2021-2027.
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato si sostanzia in un contributo finanziario concesso dalla Regione Marche ai suddetti soggetti al fine di promuovere la realizzazione di investimenti per: - la realizzazione di nuovi insediamenti produttivi, l'ammodernamento, la ristrutturazione e la diversificazione dei prodotti e dei processi aziendali nelle aree terremotate (Azione 21.1); - il sostegno al consolidamento dell'export marchigiano e allo sviluppo dei processi di internazionalizzazione (Azione 9.2.1); - la promozione della ricerca industriale e dello sviluppo sperimentale negli ambiti della specializzazione intelligente (Azione 1.1.1); - la promozione degli investimenti, dell'innovazione e della trasformazione digitale del sistema imprenditoriale marchigiano per il sostegno economico alle imprese marchigiane colpite dalla crisi Russa/Ucraina (Azioni 1.3-e 21.1); - supportare le PMI marchigiane nell'adozione di soluzioni innovative di riorganizzazione, al fine di favorirne la ripresa e la transizione digitale e garantirne un migliore posizionamento competitivo anche a livello internazionale (Azioni 1.3-e 21.1); - il sostegno alla realizzazione di progetti di ricerca industriale e sviluppo sperimentale finalizzati ad un effettivo trasferimento di conoscenze, competenze e tecnologie innovative nei processi produttivi (Azione 1.1.1); - il sostegno a progetti per l'innovazione e la diversificazione di prodotto o servizio (Azione 1.1.2).
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_05 - Politica regionale unitaria per lo sviluppo economico e la competitività
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bussoletti Stefania

Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Bussoletti Stefania
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Anna Torelli, Monica Fuligni, Manuela Pagliarecci, Emanuele Petrini, Alberto Piastrellini, Alessandro Marzetti, Federica Gentili
Oggetto della prestazione	La prestazione della Struttura regionale è rivolta in favore delle MPM imprese, filiere di imprese (compresa la grande impresa) presenti nel territorio regionale.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	MPM imprese, anche in forma aggregata (partnership)
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio concernente l'intervento suindicato sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: front office presso la struttura regionale, posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica), sito MarcheInnovazione e relativo social.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La domanda di partecipazione alle agevolazioni viene presentata attraverso la piattaforma informatica SIGEF. A supporto della procedura telematica viene resa disponibile su tale piattaforma anche la relativa modulistica. Ulteriore assistenza viene resa anche in via telefonica e telematica tramite mail e pec. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza e di tutti gli stackeholders (confederazioni imprenditoriali e sindacali, enti, istituti ecc…).
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e front office.
Eventuali costi a carico dell'utente	Bollo per la presentazione della domanda di contributo.

Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano n. 44 - ANCONA (Palazzo Leopardi) Email istituzionale: dipartimento.sviluppoeconomico@regione.marche.it PEC: regione.marche.sviluppoeconomico@emarche.it Telefono Segreteria: 0718062710 / 0718062426 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Ricerca-e-innovazione; http://www.marcheinnovazione.it/it

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Posta, CanaliWeb	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di riferimento per il POR MARCHE FESR 2014-2020 e per il PR MARCHE 2021-2027 TEMPI: - Decreto di approvazione della graduatoria e concessione dei contributi entro 60/90 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande	90 giorni	90 giorni

3.	Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, SocialMedia, Altro	7	7
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, … altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Partecipazione dei principali stakeholders (imprese, confederazioni imprenditoriali, università, cluster tecnologici regionali, centri per l'innovazione ed il trasferimento tecnologico). Presenza di Tavoli di concertazione sulla politica industriale ed artigiana istituiti ai sensi della L.R. 20/2003 e di Tavoli di lavoro costituiti nell'ambito della governance della Strategia regionale di specializzazione intelligente per la ricerca e l'innovazione" (D.G.R. n. 1511/2016 e D.G.R. 42/2022)	Si	Si

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
		Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR 1481/2018 e s.m.i.: linee guida ed atti di approvazione bandi POR-FESR; DGR n.317 del 21/03/2022, DGR 934 del 26/06/2023: Linee guida PR-FESR 2021-2027 ed atti di approvazione bandi	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%